

Všeobecné obchodné podmienky Hotela Lopušná dolina

I. Úvodné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmlúv uzatvorených medzi prevádzkovateľom Hotela Lopušná dolina: CHEMOSVIT, a.s., Štúrova 101, 059 21 Svit, IČO: 31 671 047 (ďalej „Hotel“) a zákazníkom (hostom) týkajúcich sa poskytovania ubytovania a ďalších hotelových služieb Hotelom Lopušná dolina. Pokiaľ nebolo medzi stranami písomne dohodnuté inak, použitie iných zmluvných podmienok je výslovne vylúčené.
2. Zmluva o ubytovaní alebo poskytnutí inej služby vzniká potvrdením objednávky Hotelom v písomnej forme, faxom alebo e-mailom (ďalej „zmluva“). Ak nie je medzi zmluvnými stranami písomne dohodnuté inak, o prijatí alebo odmietnutí objednávky v každom prípade rozhoduje Hotel podľa vlastného uváženia.
3. Zadaním objednávky zákazník neodvolateľne prijíma tieto Všeobecné obchodné podmienky, pokiaľ nie je medzi stranami písomne dohodnuté inak. Pri objednávke treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Hotelu spolu s hostom ako spoločný dlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ Hotelu predloží príslušné vyhlásenie od hosta.
4. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší prenájom miestnosti ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Hotela. Porušenie tejto povinnosti zákazníkom zakladá právo Hotela na odstúpenie od zmluvy.

II. Podmienky a spôsob ubytovania

1. Hotel môže ubytovať iba hosta, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Host sa prihlasuje na recepcii hotela ihneď po príchode. K prihláseniu je hosť povinný predložiť pracovníkovi hotela svoju identifikačnú kartu, cestovný pas, alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov SR v registrii obyvateľov SR a v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov.
2. Každý hosť, ktorý nie je štátnym občanom SR (cudzinec), je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov v znení neskorších právnych predpisov vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu predložené hostovi pri príchode pracovníkom hotela, pričom všetky požadované údaje je hosť povinný uviesť pravdivo a úplne.
3. Hotel poskytuje ubytovaným hosťom služby v plnom rozsahu v zmysle Vyhlášky Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.
4. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hostovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
5. Pokiaľ nie je medzi stranami písomne dohodnuté inak, hostovi je k dispozícii rezervovaná izba od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu.
6. Hosť, ktorý sa ubytuje pred 6.00 hod. ráno je povinný uhradiť cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
7. Izba musí byť v dohodnutý deň odchodu vyprataná najneskôr do 10:00 hod. a odovzdaná hotelu naspäť. V prípade oneskoreného vypratania a odovzdania izby (po 10:00 hod.) má hotel právo účtovať hostovi poplatok vo výške 20,00 EUR. Nárok na ubytovanie na ďalšiu noc po úhrade poplatku hostovi neprináleží. Izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo hosť vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá kľúče na recepcii a poverenému pracovníkovi hotela oznámi odhlásenie sa z ubytovania (tzv. check out). Hotel si vyhradzuje právo skontrolovať inventár izby, úhradu a spotrebu hosta, a to najneskôr do 1 hodiny od uvoľnenia izby hosťom.
8. Pokiaľ nebol medzi stranami dohodnutý neskorší príchod, rezervovanú izbu, do ktorej sa hosť nenastahoval najneskôr do 16:00 hod. dohodnutého dňa príchodu, môže hotel prenechať inej osobe.
9. Ak si hosť vopred objednal jednoposteľovú izbu a objednávku hotel potvrdil, účtuje hotel hostovi iba cenu za jednoposteľovú izbu aj v prípade, že hosta ubytuje vo viacposteľovej izbe alebo v apartmáne. Táto zásada platí aj pri objednávke a potvrdení ubytovania v dvojposteľovej alebo trojposteľovej izbe, ak je hosť ubytovaný vo viacposteľovej izbe alebo apartmáne.
10. Ak hosť požiada o predĺženie ubytovania, môže mu hotel ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný. V takomto prípade hosť nemá nárok na ubytovanie v izbe, v ktorej bol pôvodne ubytovaný, a ani na ubytovanie v inej izbe hotela, pokiaľ to z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov hotela nie je možné.

III. Platba za poskytnuté ubytovanie

1. Cena za ubytovanie alebo inú službu je stanovená podľa cenníka Hotela platného v čase uzavretia zmluvy, pokiaľ nedošlo k individuálnej dohode strán. Cenník poskytovaných služieb Hotel zverejňuje na svojej internetovej stránke a na recepcii hotela.
2. Hotel je oprávnený požadovať od hosta pri rezervácii zálohovú platbu až do výšky 100% z ceny ubytovania. V prípade rezervácie ubytovania, je táto pre Hotel záväzná až dňom úhrady zálohovej platby na účet Hotela, pokiaľ nie je písomne dojednané inak.
3. Hosť je povinný za ubytovanie a ním využitie ďalšie služby hotela zaplatiť cenu podľa platného cenníka Hotela. Uvedené platí aj pre služby a výdavky Hotela voči tretím osobám, ktoré boli vyvolané hosťom. Hosť je povinný najneskôr v deň ukončenia pobytu na základe predloženého vyúčtovania ubytovania a služieb alebo na základe predloženej faktúry spolu s vyúčtovaním prijatých záloh od hosta uhradiť Hotelu cenu za ubytovanie a všetky poskytnuté služby.
4. V prípade, ak hosť predčasne ukončí dojednaný pobyt v hoteli, Hotel má právo vyúčtovať hostovi plnú výšku ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.
5. Dohodnuté ceny zahŕňajú cenu ubytovania, obslužné a príslušnú platnú daň z pridanej hodnoty. Pokiaľ doba medzi uzavretím a vykonaním zmluvy presiahne 4 mesiace a zvýši sa hotelom všeobecne za takéto výkony účtovaná cena, môže hotel dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o desať percent. Ceny môže Hotel tak isto zmeniť v prípade, že si hosť dodatočne želá zmeny v počte rezervovaných izieb, službách hotela alebo v dĺžke pobytu a Hotel s tým súhlasí.

6. Pokiaľ cena za poskytnuté služby prekročí sumu 665,- EUR, hosť je povinný na vyzvanie recepcie cenu za doposiaľ poskytnuté služby ihneď uhradiť.
7. Hotel je oprávnený vzniknuté pohľadávky vyúčtovať hosťovi ako splatné a vyžadovať okamžitú platbu. Pri omeškaní platby je Hotel oprávnený požadovať úroky z omeškania. Hotel je po dohode s hosťom oprávnený vystaviť faktúru s dlhšou splatnosťou, maximálne však 14 dní od vystavenia.
8. Hosť nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Hotela započítať akúkoľvek svoju pohľadávku s pohľadávkou Hotela na zaplatenie ceny služby.

IV. Zodpovednosť hotela a hosťa

1. Hotel za škodu na veciach vnesených hosťom do hotela zodpovedá v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Za škodu na veciach vnesených do priestorov, ktoré neboli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí Hotel nezodpovedá. Za klenoty, peniaze a iné cenné veci Hotel nezodpovedá.
2. Hotel poskytuje hosťom na požiadanie bezpečnostný trezor za poplatok podľa platného cenníka. Použitie trezoru v izbe nie je možné považovať za prevzatie vecí Hotelom do úschovy.
3. Hotel nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci v priestoroch hotela.
4. Hotel nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré boli spôsobené hosťovi mimo priestorov hotela.
5. Na prijímanie návštev sú hosťom k dispozícii spoločné miestnosti hotela. Na izbe môže hosť prijímať návštevy iba v čase od 8.00 hod. do 22.00 hod. so súhlasom pracovníka hotela po zapísaní do Knihy návštev.
6. Pri ochorení alebo zranení hosťa hotel zabezpečí poskytnutie nevyhnutnej lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.
7. V izbe ani v spoločenských priestoroch hotela nesmie hosť bez súhlasu Hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo iné inštalácie.
8. V priestoroch hotela a predovšetkým na izbe nesmie hosť používať vlastné elektrické spotrebiče s výkonom nad 1000 Wattov.
9. Pred odchodom z hotela je hosť povinný na izbe a príslušenstve k izbe zhasnúť svetlo, uzavrieť vodovodné kohútiky, uzatvoriť dvere a odovzdať elektronickú kartu na recepcii.
10. Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých ani v izbe ani v ostatných spoločenských priestoroch hotela.
11. Z bezpečnostných dôvodov nie je hosť oprávnený v priestoroch hotela nosiť zbraň a strelivo, alebo zbraň a strelivo inak prechovávať v stave umožňujúcom ich okamžité použitie.
12. Hosť nesmie vnášať do izby alebo iných nie na to určených priestorov lyže, snowboardy, sane a bicykle.
13. V čase od 22.00 hod. do 7.00 h musí hosť dodržiavať nočný pokoj.
14. Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch hotela. V izbách platí prísny zákaz fajčenia. V hoteli je prísne zakázané užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky.
15. Hosť je povinný odpad dávať výlučne do vyhradených nádob.
16. Pokiaľ hosť dostane k dispozícii (prípadne aj za úhradu) miesto na odstavenie vozidla na hotelovom parkovisku, nevzniká tým žiadna zodpovednosť hotela pri strate alebo poškodení na hotelovom pozemku odstavených alebo odsunutých motorových vozidiel a vecí nachádzajúcich sa v nich.
17. Služby budenia vykonáva hotel s najväčšou starostlivosťou. So správami, poštovými zásielkami a zásielkami tovaru pre hostí sa vždy zaobchádza s odbornou starostlivosťou.
18. Hotel neručí za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže by zamestnanci hotela konali hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.
19. Nájdené veci sa posielajú ďalej len na žiadosť ubytovaného hosťa. Nájdené veci sa uskladňujú v hoteli maximálne šesť mesiacov. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu, odovzdajú obci.
20. Hosť je povinný pri nasťahovaní sa do izby akékoľvek nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepcii hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby, jej vybavenia alebo inventáru. V prípade, ak Hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení pobytu hosťa, bez toho, aby hosť tieto skutočnosti nahlásil na recepcii hotela, je hosť povinný nahradiť Hotelu takúto škodu v plnom rozsahu.
21. Za škody spôsobené na zariadení resp. inventári hotela zodpovedá hosť podľa príslušných platných právnych predpisov. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku hotela je Hotel oprávnený na náhradu škody v nadobúdacej hodnote zničeného inventáru. Hodnota inventáru je stanovená v písomnom zozname nachádzajúcom sa na recepcii. Je v záujme hosťa informovať sa o jeho obsahu v prípade znehodnotenia alebo poškodenia zariadenia v izbe. Hosť zodpovedá za škody spôsobené neplnoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil hosť.
22. V prípade škody na majetku Hotela spôsobenej hosťom, je hosť povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň skončenia pobytu v Hoteli pri vyúčtovaní ubytovania a služieb, alebo na základe faktúry.
23. Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma vedúca recepcie, resp. vedenie hotela. Reklamácie sa riešia podľa Reklamačného poriadku zverejneného na recepcii hotela.

V. Storno podmienky, odstúpenie od zmluvy

1. V prípade, že zákazník zruší zmluvu pred začatím pobytu, je povinný uhradiť Hotelu stornopoplatky uvedené v tomto článku. Storno poplatok predstavuje percentuálnu časť z ceny dohodnutých služieb. Výška storna poplatku, pokiaľ nie je v zmluve dohodnutá inak, je určená v závislosti od dĺžky doby, ktorá uplynula od okamihu stornovania do termínu plánovaného začiatku poskytnutia dohodnutých služieb.
2. Pri stornovaní pobytu zo strany hosťa
 - 5 a menej dní pred dohodnutým začiatkom pobytu je stornopoplatok 100 % z ceny objednaných služieb,
 - 6 až 10 dní pred dohodnutým začiatkom pobytu je stornopoplatok 70 % z ceny objednaných služieb,

- 11 až 20 dní pred dohodnutým začiatkom pobytu je stronopoplatok 50 % z ceny objednaných služieb,
 - viac ako 21 dní pred dohodnutým začiatkom pobytu Hotel neúčtuje stornopoplatok.
3. Napriek storno podmienkam uvedených v tomto článku Hotel vždy posúdi storno podmienky individuálne pri každej akcii za účelom poskytnutia výhodnejších podmienok pre Hostá.
 6. Pokiaľ sa nevykoná dohodnutá alebo žiadaná platba vopred ani po uplynutí primeranej dodatočnej lehoty stanovenej Hotelom, je Hotel oprávnený odstúpiť od zmluvy.
 7. Hotel je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj z nasledovných dôvodov:
 - v prípade, že zákazník poruší svoje povinnosti vyplývajúce z týchto všeobecných podmienok alebo ak zákazník v hoteli hrubo porušuje aj napriek výstrahe dobré mravy alebo inak hrubo porušuje svoje povinnosti zo zmluvy, príp. ubytovacieho poriadku.
 - vyššia moc alebo iné okolnosti, za ktoré hotel nezodpovedá a ktoré robia splnenie zmluvy nemožným;
 - izby boli rezervované za uvedenia zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov o zákazníkovi alebo o iných podstatných skutočnostiach;
 - Hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb zákazníkom by mohlo ohroziť hladkú prevádzku hotela, bezpečnosť hotela, jeho zamestnancov alebo klientov, poškodiť dobré meno alebo vážnosť hotela na verejnosti bez toho, že by sa to mohlo pripisovať konaniu Hotela. Pri odstúpení od zmluvy zo strany Hotela nevzniká hosťovi žiaden nárok na náhradu škody.

VI. Podujatia

1. Organizátor podujatia musí Hotelu oznámiť konečný počet účastníkov najneskôr päť pracovných dní pred termínom podujatia, aby zabezpečil starostlivú prípravu.
2. Hotel pri vyúčtovaní uzná zníženie počtu účastníkov o maximálne desať percent. Pri odchýlkach idúcich nad rámec tohto je základom pôvodne hlásený počet uchádzačov mínus desať percent.
3. Pri odchýlke počtu účastníkov smerom nahor je základom vyúčtovania skutočný počet účastníkov. Prekročenia o viac ako desať percent musia byť predtým dohodnuté s Hotelom.
4. Pri odchýlkach počtu účastníkov o viac než desať percent je hotel oprávnený nanovo stanoviť dohodnutú cenu ako aj vymeniť potvrdené miestnosti s výnimkou, že by to bola voči organizátorovi podujatia neprimeraná požiadavka.
5. Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22:00 hod., smie Hotel od 22:00 hod. účtovať obslužné na základe jednotlivých potvrdení, pokiaľ dohodnutá odmena už nezohľadňuje trvanie dlhšie ako do 22:00 hod.
6. Organizátor podujatia zásadne nie je oprávnený prinášať jedlá a/alebo nápoje k podujatiu. Výnimky vyžadujú predošlú písomnú dohodu s Hotelom. V týchto prípadoch sa účtuje servisný poplatok.
7. Organizátor podujatia a objednávateľ ručia za zaplatenie prípadne účastníkmi podujatia dodatočne objednaných jedál a nápojov.
8. Organizátor podujatia / objednávateľ je povinný hotelu bez vyzvania oznámiť, ak vykonanie služby a/alebo podujatie na základe jeho obsahu alebo charakteru, je schopné vyvolať verejný záujem a/alebo obmedziť alebo ohroziť záujmy hotela.
9. Inzeráty v novinách ako aj ostatné opatrenia alebo zverejnenia, najmä pozvania k prijímacím pohovorom, politickým alebo náboženským podujatiu a predajným podujatiu, ktoré ukazujú vzťah na hotel, vyžadujú zásadný predchádzajúci písomný súhlas Hotela.
10. Všetky fotografie uverejnené na webovej stránke Hotela sú chránené autorským zákonom a akékoľvek nakladanie podlieha písomnému súhlasu autora. Užívatelia stránky nesmú uverejnené fotografie meniť, kopírovať, zobrazovať, uverejňovať, reprodukovать, verejne rozširovať predajom, prenájmom, vypožičaním bez písomného súhlasu autora. V žiadnom prípade Hotel nezodpovedá za akékoľvek nepriame, vedľajšie, náhodné náhrady škody, vrátane úšľého zisku spôsobeného používaním, rozširovaním, akýmkoľvek iným nakladaním s uverejnenými fotografiami bez súhlasu autora.
11. Pokiaľ Hotel pre organizátora podujatia z jeho podnetu obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, jedná v mene, z plnej moci a na účet organizátora podujatia. Organizátor podujatia oslobodzuje Hotel od všetkých nárokov tretích subjektov z prenechania tohto zariadenia.
12. Používanie vlastných elektrických zariadení organizátora podujatia pri použití elektrickej siete hotela vyžaduje jeho písomný súhlas od záťaže nad 1000 W. Použitím týchto zariadení vznikajúce poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach hotela znáša organizátor podujatia, pokiaľ ich nespôsobil Hotel.
13. Prinesený dekoračný materiál musí zodpovedať zákonným požiarным požiadavkám. Hotel je oprávnený, pre toto vyžadovať úradné potvrdenie. Kvôli možným poškodeniam treba inštaláciu a umiestnenie predmetov dopredu dohodnúť s Hotelom.
14. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po konci podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ toto organizátor podujatia opomenie a predmety ostanú v miestnosti podujatia, môže Hotel po dobu zotrvania predmetov účtovať nájomné za miestnosť. Organizátorovi podujatia ostáva vyhradený dôkaz nižšej, Hotelu vyššej škody. Hotel je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie na účet organizátora podujatia bez toho, že by mu z toho vznikala zmluva o opatere alebo úschove. Organizátor podujatia je povinný Hotelu zaplatiť škodu vzniknutú nahromadením zanechaných predmetov.

VII. Reklamačný poriadok

1. Ustanovenia tohto článku majú povahu reklamačného poriadku vydaného na základe zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).
2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb predávaných a poskytovaných Hotelom vo svojich zariadeniach v súlade s predmetom jeho činnosti zákazníkom akom spotrebiteľom.
3. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

4. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, poskytnutím bezvadnej služby, vrátením kúpnej ceny výrobku alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
5. Zákazník má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú na recepcii hotela alebo u obsluhujúceho pracovníka hotela.
6. Poučenie o zodpovednosti Hotela za vady výrobku alebo služby podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka:
 - (1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
 - (2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
 - (3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
 - (4) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.
 - (5) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
7. Postup pri vybavovaní reklamácie:

Stravovacie služby: Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má zákazník právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy. V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má hosť právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe zákazník reklamuje v hoteli ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím ich konzumácie.

Ubytovacie a iné služby: Zákazník je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov týkajúcich sa ubytovacích služieb a predaných tovarov a to: a) výmenu vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby; b) výmenu vadného tovaru; c) náhradné ubytovanie v inej izbe hotela; d) pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelené zákazníkovi (napr. porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, porucha v príkone elektrickej energie), a ak Hotel nemôže hosťovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá hosťovi, má hosť právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po vzájomnej obojstrannej dohode alebo má právo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb hosť uplatní predovšetkým v hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe Hotel nemusí reklamáciu uznať. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 15 dní od skončenia pobytu.
8. Zákazník pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok a popíše vadu tovaru alebo služby. Zákazník je povinný pri nasťahovaní sa do izby akékoľvek nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepcii hotela, inak Hotel nemusí reklamáciu uznať.
9. Reklamáciu vybavuje riaditeľ, alebo ním poverený pracovník hotela, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, riaditeľ alebo ním poverený pracovník spíše so zákazníkom záznam o reklamacii. V zázname zákazník uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov rozhodne riaditeľ hotela alebo ním poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní. Zákazník obdrží kópiu záznamu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia
10. Zákazník je povinný poskytnúť pracovníkovi hotela súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, zákazník umožní pracovníkovi poskytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.
11. Hotel si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia zákazníka.

VIII. Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy neupravené v týchto Všeobecných obchodných podmienok alebo v zmluve sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú im svojou povahou bližšie.
2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto Všeobecných obchodných podmienok boli alebo sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa tým platnosť a účinnosť ostatných ustanovení.
3. Zmeny alebo doplnenia zmluvy uzavretej medzi Hotelom a treťou osobou alebo týchto Všeobecných obchodných podmienok vyžadujú pre ich účinnosť písomnú formu a súhlas oprávneného zástupcu Hotela. Jednostranné zmeny alebo doplnenia hosťom sú neúčinné.
4. Hotel prehlasuje, že osobné údaje, ktoré sú poskytnuté zákazníkovi za účelom splnenia objednanej služby sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky, najmä so zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. Zákazník dáva Hotelu svoj súhlas na zhromažďovanie a spracovanie týchto osobných údajov na účely splnenia predmetu uzatváraanej zmluvy, a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovaním.

5. Miesto plnenia a platby je sídlo hotela. Hotel si vyhradzuje právo na zmeny týchto Všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia Všeobecných obchodných podmienok je splnená ich umiestnením na dostupných miestach v priestoroch hotela a na internetovej stránke hotela.
6. Všeobecné obchodné podmienky sú platné od 1. decembra 2015.